

深耕医改 创新突破

# 陪诊服务让老人看病不再难

新区9家医疗机构公布预约陪诊服务电话,可为特需患者提供全流程服务

□本报记者 陈蔚

“哪边是抽血的?”“这个电梯可以到心电图室吗?”“住院楼怎么走?”……这样的咨询几乎每天都在区立医院的门诊大厅上演。

网上挂号、自助缴费、叫号拿药、自助打印检查单……随着医院诊疗智能化程度越来越高,独自到医院就诊的老年人却面临重重难关。近日,青岛市卫生健康委公布了全市首批公立医疗机构的预约陪诊服务电话,新区9家公立医疗机构位列其中。这些医疗机构可以为独自就医的65岁以上老人、孕妇、残障人士提供免费陪诊服务。

区立医院作为新区较早推出公益陪诊服务的公立医疗机构,组建了一支陪诊团队。陪诊团队上岗后,会主动发现就诊人群中需要帮助的老人、孕妇和残障人士,并为他们提供陪同就诊、陪伴检查、取药、取检查结果及办理住院手续等全流程就诊服务和指导。

“近几年,医院科室越分越细,医疗服务智能化水平也越来越高,大部分患者就医体验越来越好,但仍然有一部分独自就医的特殊患者因为对医院和科室不熟悉,在医院里‘找不到北’。进一步提升他们看病就医的满意度是医院推出公益陪诊服务模式的初衷。”区立医院护理部负责人王召霞介绍。

记者在区立医院门诊大厅看到,陪诊团队成员或穿梭在大厅中,或站在门诊大厅内主动为行动不便

西海岸新区公立医疗机构预约陪诊服务电话	
西海岸新区中心医院	0532-68971252
西海岸新区人民医院	0532-86190000
西海岸新区中医医院	0532-86860296
西海岸新区第六人民医院	0532-82151023
西海岸新区第五人民医院	0532-58762500
西海岸新区妇幼保健院	0532-86176356
西海岸新区第三人民医院	0532-84183866
西海岸新区区立医院	0532-85166286
西海岸新区第二中医医院	0532-55539999

且身边无人陪伴的特殊患者提供陪诊服务。“我们的陪诊员均为预检分诊护士,他们对院内就诊流程、科室分布和专家信息非常熟悉。同时,陪诊员在上岗前还会接受一系列岗前培训,能够为患者提供力所能及的健康教育和咨询,帮助患者顺利完成就诊。”王召霞说,“陪诊服务旨在让患者享受‘临时家人’般的服务,并无加号、加急、插队等特权。”

目前,陪诊服务为免费项目,有需要且符合条件的市民可提前拨打电话预约或到医院分诊台现场咨询预约,经医院工作人员确认后,即可享受该项免费陪诊服务。“除独自就诊的特殊患者可预约外,根据新区‘信易医’便民服务要求,‘西海贝’公

示的诚信A级以上个人或获得国家、省、市荣誉称号的先进个人来院就诊检查时,也可根据实际情况安排陪诊员为其提供服务。”王召霞说道。

公立医疗机构是医疗卫生服务体系中的主体,是守护人民群众生命健康的主阵地。“从细节入手,持续改善患者就医体验,打造‘有温度的医院’,更好地为患者提供优质、高效、便捷和人性化的暖心服务,用心做好每一位来院患者的‘陪护人’。”区立医院党委委员刘思新说,下一步,区立医院将继续坚持以患者为中心,聚焦群众看病就医难点堵点,最大限度满足群众的就医需求,提供更为贴心周到的全流程就医服务,切实提升群众就医感受和满意度。

区人民医院泊里院区重症医学科开科

# 提升新区西部急危重症救治能力

□本报记者 龚鹏

11月15日,西海岸新区人民医院泊里院区重症医学科(ICU)正式开科。

据介绍,区人民医院泊里院区重症医学科(ICU)是集院内抢救和重症监护为一体的急危重症救治中心。随着总院与院区学科一体化建设的不断深入,新区西部医疗资源逐步实现合理配置和纵向流动,让广大患者在基层就可享受到三级医

院便捷、全面、高水平的医疗服务。

“重症医学科的成立标志着泊里院区区域急危重症患者的抢救能力和治疗水平的大幅提升,对泊里院区创建新区西部医疗中心具有里程碑式意义。”区人民医院泊里院区院长李桂鹏介绍,重症医学科(ICU)现开放床位6张,配备医护人员12名,均经过严格的ICU专业培训。同时,该学科由区人民医院总院垂直管理,总院主任每周都来泊里院区进行查房,并配备1名专家进行业务指导。

此外,重症医学科(ICU)配备外出检查转运呼吸机、高流量湿化氧疗仪等先进仪器设备,能够对临床各科重症患者实行集中管理、全程生命体征监测。同时可常规开展可视喉镜下气管插管、B超引导下中心静脉穿刺置管术等各种重症监护治疗。

下一步,区人民医院泊里院区将不断提高医疗质量和服务水平,为广大患者提供更加专业、高效的医疗服务,让老百姓感受到优质医疗资源“沉”下来的获得感、幸福感和满意度。

新区多家医疗机构组织开展“我当一天患者”体验活动

# 换位体验架起医患“连心桥”

□记者 龚鹏 报道

为进一步改善患者就医体验,连日来,新区各医疗机构组织开展“我当一天患者”体验活动。

区结核病防治所组织部分医护人员到各诊室就医,并对医院的卫生间、标识指引、候诊室环境和就诊秩序等进行了观察体验。在随后的研讨会上,参与活动的医护人员分享了就医过程中的感受,并就服务态度、就诊流程、诊疗环境等方面提

出意见和建议。医护代表针对体验者提出的问题进行深入探讨,提出许多切实可行的改进举措。

在风河南路社区卫生服务中心,副主任王桂玲变身病患,亲身体验就医过程,查找就诊流程以及医务人员服务过程中存在的不足。“作为医务人员,我们要设身处地为患者着想,用专业的知识和良好的服务态度,用心服务每一位患者。”王桂玲表示。

在滨海中心卫生院,各科室都

抽取一名医护人员,体验了从分诊、挂号、检查、取药全过程,通过“沉浸式”体验,亲身感知、收集群众诉求。

医患换位体验是一次改进医院服务的契机,也是一种增进医患了解、构建和谐医患关系的方式。接下来,新区各医疗机构将持续开展沉浸式体验活动,把人性化、精细化服务理念融入到医院日常管理中,为广大患者提供更专业、更贴心、更便捷的医疗服务。

医讯速递

## 强化职业病防治 保护劳动者健康

□记者 龚鹏 报道

本报讯 11月13日-17日,青岛市卫生健康委组织市、区相关专家成立评估验收专家组,对青岛五菱专用汽车有限公司等17家企业职业病危害专项治理工作进行了现场评估验收,切实保障劳动者职业健康权益。

评估中,专家组通过资料审查、现场核验、座谈交流等方式,全面细致地了解了治理企业的工程防护措施改造、作业场所超标岗位整改、劳动者个人防护等情况,重点检查了用人单位建设项目职业病防护设施“三同时”、职业病危害项目申报、工作场所职业病危害因素评价和检测、劳动者职业健康监护、职业健康检查等方面,并对检查过程中发现的问题进行现场反馈。同时,详细了解了企业治理的难点堵点,从职业病源头治理的角度,有针对性地开展技术指导,通过实施职业健康托管式服务、“一企一策”精准指导等帮扶模式,助力企业健康可持续发展。

## 展示学科创新成果 提升医疗服务能力

□记者 龚鹏 报道

本报讯 11月15日,西海岸新区中心医院举办“初心如磐 医路同行”创新项目擂台赛。

比赛现场,13组参赛选手分别就项目背景、项目功能及创新点、工作成效、推广情况等八个方面进行了汇报展示。经过激烈角逐,最终评选出一等奖2名、二等奖3名、三等奖3名和优秀奖5名,并现场举行颁奖仪式。区卫健局研究室负责人段勇对创新项目进行了现场点评,充分肯定了区中心医院在改革创新方面的成绩,并就社会资源整合、全方位推广、效益分析等方面提出建议。

下一步,区中心医院将积极践行创新发展理念,推动各学科创新成果转化,促进医疗服务能力、服务水平再上新台阶,为新区卫生健康事业高质量发展聚力添能。

## 新区开展专项整治 规范处置医疗废物

□记者 陈蔚

通讯员 尚洁平 高鹏 报道

本报讯 为做好全区医疗卫生机构医疗废物规范化处置工作,切实保障人民群众健康,近日,区卫生健康综合行政执法大队在全区范围内开展了医疗卫生机构医疗废物规范化处置专项整治行动。

本次行动共检查新区一级以上医疗机构82家,并按15%的比例抽查了未定级医疗机构975家,重点对医疗废物的管理组织制度,应急预案的建立和落实情况,医疗废物分类收集、转运、登记和暂时贮存情况等进行了监督检查。针对发现的问题,执法人员现场提出整改意见并督促整改,对于不能立即整改的,要求责任单位限期整改并提交整改报告及整改后的现场照片。此次行动共下达监督意见书600余份。